

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI  
KUALITAS JASA PERUSAHAAN PENGIRIMAN  
BARANG (CARGO) PT. PRIMA INTERNATIONAL CARGO  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH  
MEGAH KARTIKA WULANDARI**

**No. Pokok : 049812009 E**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2002**

## ABSTRAKSI

Perusahaan jasa pengiriman barang pada akhir-akhir ini sangat dibutuhkan sekali keberadaannya. Salah satunya adalah PT. Prima International Cargo di Surabaya yang ingin menawarkan jasa dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat memenuhi harapan konsumennya, maka akan berdampak kepada kepuasan konsumen itu sendiri.

Penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas jasa PT. Prima International Cargo di Surabaya dilihat pada kesesuaian antara harapan dengan manfaat yang telah diterima atau dirasakan konsumen. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa di persepsikan buruk.

Dalam penelitian ini, diidentifikasi 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu : tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*). Responden mengisi data berpasangan yaitu harapan dan persepsi. Pengambilan sampel menggunakan metode *non random sampling* dengan prosedur penentuan sampel berdasarkan teknik *purposive sampling*. Hasil kuesioner diuji dengan menggunakan Test Ranking Bertanda Wilcoxon untuk data berpasangan yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara pasangan-pasangan data ordinal (dengan skala *likert*) dari 2 (dua) buah sampel yang berhubungan. Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS, dari pengujian ini menghasilkan nilai Z sampel dan profitabilitas dari 2 (dua) sisi untuk menolak atau menerima hipotesis.

Setelah dilakukannya analisis terhadap masing-masing dimensi diketahui bahwa secara keseluruhan konsumen merasa puas terhadap kualitas jasa yang ditawarkan PT. Prima International Cargo di Surabaya. Meskipun demikian, dimensi *tangibles* masih terdapat 2 (dua) atribut yang belum memenuhi harapan konsumen, yaitu : penampilan karyawan dan tersedianya ruang tunggu.

Sebagai saran, PT. Prima International Cargo di Surabaya hendaknya melakukan usaha perbaikan-perbaikan terutama pada atribut yang belum memenuhi harapan konsumen yaitu penampilan karyawan, seperti mengupayakan agar karyawan menggunakan seragam yang sopan, rapi dan serasi. Dan atribut ruang tunggu, dengan menambah kursi agar konsumen dapat duduk dengan tenang. Untuk atribut-atribut yang lain yang sudah memenuhi harapan konsumen masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan secara terus-menerus. PT. Prima International Cargo di Surabaya juga perlu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sehingga membuat konsumen puas dan menjadi konsumen yang loyal kepada perusahaan.

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI  
KUALITAS JASA PERUSAHAAN PENGIRIMAN  
BARANG (CARGO) PT. PRIMA INTERNATIONAL CARGO  
DI SURABAYA**

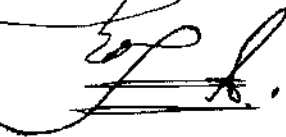
**DIAJUKAN OLEH :**

**MEGAH KARTIKA WULANDARI**

**No.Pokok : 049812009 E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

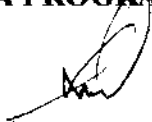
**DOSEN PEMBIMBING,**



**Prof. Dr. H. EFFENDIE, SE**

**TANGGAL.....<sup>18-02-2003</sup>**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE.**

**TANGGAL.....<sup>19-02-2003</sup>**

( iii )